
BANCO DE COSTA RICA
LICITACION PUBLICA #2017LN-000028-01

“CONTRATACION DE SERVICIOS DE DESARROLLO EVOLUTIVO POR DEMANDA, SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO, PARA EL SISTEMA ADMINISTRADOR DE TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO DEL BANCO DE COSTA RICA”

1. El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá ofertas por escrito hasta las diez horas con treinta minutos **(10:30a.m.) del día 10 de enero del 2018**, para la compra en referencia, de acuerdo con las siguientes condiciones.
2. Los participantes deben tomar en cuenta, que el orden de las respuestas en las ofertas, se ajusten al orden presentado en el cartel, haciendo referencia a la numeración especificada, respondiendo a todos y cada uno de los requerimientos señalados. Sin embargo para facilitarles la presentación de su oferta, en los puntos que así considere conveniente (excepto en los requerimientos técnicos), el oferente puede indicar que se da por enterado, acepta y cumple con lo señalado.
3. Esta contratación se regirá por lo establecido en la reforma parcial de la Ley de Contratación Administrativa #7494, según ley #8511 publicada en la GACETA #128 del 4-7-06 y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, publicado en la Gaceta #210 del 2 de noviembre del 2006.
4. El Banco se reserva la potestad de dar trámite o no a cualquier solicitud de aclaración o modificación recibida después de vencido el plazo para presentar recursos de objeción, considerando razones de oportunidad e interés institucional, de acuerdo con su propio criterio.
5. El Banco de Costa Rica, consecuente con su gestión encaminada hacia la sostenibilidad, entró en un proceso donde la responsabilidad social se convierte en uno de los ejes transversales del modelo de negocio de la Institución. Siendo los proveedores uno de sus grupos de interés, se le invita a conocer los diez principios del Pacto Global y a enterarse del contenido del video que se ha preparado sobre estos temas. Dicha información se encuentra disponible en la página web:

<http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Principios Pacto Global.html>

<http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Curso para Proveedores.html>

CONDICIONES GENERALES

6. Las ofertas deben ser presentadas en papel común, original y copia, debidamente enumeradas, tanto de la propuesta como de toda la documentación que se aporte y deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: **Banco de Costa Rica, Licitación Pública #2017LN-000028-01 “Contratación de servicios de desarrollo evolutivo por demanda , servicio preventivo y correctivo , para el Sistema Administrador de Tarjetas de Crédito y Debito del Banco de Costa Rica ”** y depositarlas en el buzón para contrataciones, ubicado en la Oficina de Contratación Administrativa, en el tercer piso de Oficinas Centrales.

7. La oferta como su copia y anexos deben ser firmadas por el oferente o su representante legal. En caso de ser una Compañía, deberá indicarse claramente el nombre o la razón social completa y las citas de inscripción en el Registro Público y de ser persona física debe quedar claramente establecida la identidad del oferente.
8. Indicar lugar o medio al cual se le comunicarán todas las notificaciones referentes a esta contratación. El medio de comunicación que señale el oferente lo será para el procedimiento y que en caso de resultar adjudicatario y posterior contratista será el mismo para la etapa de ejecución contractual, incluyendo todo tipo de comunicaciones en materia sancionatoria, lo anterior en concordancia con lo resuelto por la Sala Constitucional en el voto número 20375 del 3 de diciembre de 2010.
 - 8.1. En caso que se modifique en cualquier etapa del procedimiento, favor informarlo de forma inmediata a ésta oficina, ubicada en el tercer piso del edificio central, o al fax 2223-1983.
 - 8.2. Las comunicaciones se tendrán por notificadas, con la confirmación de la recepción del medio escogido, sea fax o correo electrónico.
 - 8.3. En caso de fax, si no se tiene la confirmación, la transmisión se hará hasta un máximo de tres veces y se tendrá por notificada.
9. De acuerdo con el Artículo 17 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, cuando el oferente sea una sociedad costarricense deberá presentar una certificación pública **original y reciente** sobre la existencia legal de la sociedad y sobre la personería legal de quién en su nombre comparece y de la propiedad de sus cuotas y acciones de la sociedad, a excepción de aquellos inscritos en el Registro de Proveedores y que ya cumplieron con los mismos dentro del año actual, para lo cual debe aportar copia de los documentos entregados al Banco.

10. Presentar declaración jurada de:

- 10.1. Que no lo alcanzan las prohibiciones para contratar, establecidas en el Artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
- 10.2. Encontrarse al día en las obligaciones relativas al régimen de impuestos a que hace referencia el Artículo 65 Inciso A del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 10.3. Cumplir con la Directriz #34 del Poder Ejecutivo, publicada en la Gaceta #39 del 25 de febrero del 2002; es deber ineludible a la empresa contratante cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento del contrato respectivo. El Banco verificará periódicamente el cumplimiento de dichas obligaciones, para lo que el adjudicatario se compromete a suministrar en forma inmediata los documentos e información que le sean requeridos.
- 10.4. Según Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, # 7476 y el Reglamento contra el Hostigamiento Sexual en el Conglomerado BCR, publicado en La Gaceta No. 239 del 09 de diciembre de 2010, todo oferente deberá presentar declaración jurada, que conoce los alcances de esta

normativa y cumplirá con lo ahí regulado, con respecto a la prohibición de realizar actos que puedan considerarse lesivos a dicha normativa. En virtud de lo anterior, durante el procedimiento de contratación deberán los empleados o representantes del oferente abstenerse de desplegar conductas que puedan implicar acoso u hostigamiento sexual, según lo previsto en la Ley contra el hostigamiento sexual, así como en el Reglamento contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR.

- 10.5. De conformidad con las Normas de Control Interno para el sector Público, específicamente el punto 2.3 Relacionado con el Fortalecimiento de la Ética Institucional y a lo que señala el punto 2.3.1. sobre factores formales de la Ética Institucional, y el documento GT – 01 – 2008 Guía Técnica para el desarrollo de Auditorias de la Ética, todo oferente deberá declarar que conoce los alcances del Código de ética del Conglomerado Financiero BCR. El proveedor podrá revisar el documento en la página www.bancobcr.com, en el apartado de Proveedores. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido el Banco verificará electrónicamente lo siguiente:
- 10.6. **Declaración jurada para ley reforma laboral:** Las personas que deba emplear para brindar los servicios que contratará el Banco, cumplirán con lo establecido en la Ley No. 9343, Ley de Reforma Procesal Laboral, por lo que se exime al Banco de cualquier responsabilidad laboral por tales contrataciones.
11. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido el Banco verificará electrónicamente lo siguiente:
 - 11.1. A través del sistema SICERE, que el oferente se encuentre al día con el pago de sus obligaciones ante la Caja Costarricense del Seguro Social., según lo establecido en el artículo 65 inciso C del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
 - 11.2. En la página electrónica del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, que el oferente se encuentre al día en el pago de sus obligaciones con esa Institución, según lo establecido en el artículo 22 de la Ley 8783.
 - 11.3. **Revisión impuesto personas jurídicas:** Consulta Electrónica a la página del Registro Nacional, para verificar que se encuentra al día con el pago de sus obligaciones, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 9024 “Impuesto a las Sociedades Anónimas”.
12. De acuerdo a lo establecido en el artículo 71 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, no se permite la presentación de ofertas en conjunto.
13. En el caso de las ofertas que sean presentadas en consorcio, según lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa, estas deben ser firmadas por los representantes legales de las compañías que así lo establecieron, además de presentar el documento del Acuerdo Consorcial.
14. De acuerdo al artículo 64 del Reglamento a Ley de Contratación Administrativa los contratos a ejecutar en el país, cuyas propuestas provengan de empresas extranjeras, deberán incorporar una declaración de someterse a la jurisdicción y

tribunales nacionales para todas las incidencias de qué modo directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia de su jurisdicción.

15. Aportar los siguientes timbres, los cuales deben estar pegados en la oferta original:
 - 15.1. Un timbre de la Ciudad de las Niñas de ¢20.00, según Ley 6496 del 10-09-1981.
 - 15.2. Un timbre del Colegio de Licenciados de Ciencias Económicas Y Sociales, por ¢200,00, según Artículo No. 38 del Reglamento General del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica, de acuerdo con el decreto No.20014-MEIC del 19 de setiembre de 1990 y Ley No. 7105 del 28 de noviembre de 1988.
16. **Garantía de Participación:**
 - 16.1. Depositar una garantía de participación por un monto de **\$30.000.00 (Treinta mil Dólares exactos)**, con una vigencia de 60 días hábiles a partir de la fecha de apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establecen los artículos 37 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
 - 16.2. En caso de que rindan dinero en efectivo, debe ser mediante depósito a la orden en el Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la confección del comprobante, copia del cual debe adicionarse a la oferta.
 - 16.3. Cuando se depositen certificados de depósito a plazo o bonos como garantía de participación, deben contar con las siguientes características:
 - 16.3.1. Emitirse a la orden y no al portador
 - 16.3.2. El plazo del título valor debe ser igual o superior al establecido para la garantía, por tanto, deben estar vigentes y será responsabilidad del oferente, renovarlo a su vencimiento o girar las instrucciones al banco para lo renueve, razón por la cual debe remitir por escrito las características de la renovación (plazo, destino de los intereses).
 - 16.3.3. Se recibirán por su valor del mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas de valores legalmente reconocidas (éste trámite deberá realizarse antes de depositar el certificado como garantía). Se exceptúan de la obligación de presentar esta estimación, los certificados de depósito a plazo emitidos por los Bancos Estatales, cuyo vencimiento ocurra dentro del mes siguiente a la fecha en que se presenta.
 - 16.3.4. Se deben adjuntar al título valor los cupones de intereses sin vencer.
 - 16.4. La garantía de participación debe ser depositada en el tercer piso, edificio central, oficina de valores en custodia, el recibo que le extenderá esa oficina deberá adjuntarlo a la oferta, así como fotocopia del documento aportado en garantía.
 - 16.5. La devolución de la garantía se efectuará a más tardar dentro de los ocho días hábiles siguientes a la firmeza de la adjudicación, excepto la que corresponde

al oferente favorecido, la cual se devolverá una vez que presente la garantía de cumplimiento.

17. **Precio:** El Oferente deberá cotizar los dos (2) ítems de esta contratación de la siguiente manera:

17.1. ÍTEM I. El costo de la hora de servicio profesional para el desarrollo evolutivo para el sistema Administrador de Tarjetas de Crédito y Débito (SISTAR), bajo la modalidad de cuantía inestimable

17.2. ÍTEM II. Soporte preventivo y correctivo para el sistema Administrador de Tarjetas de Crédito y Débito (SISTAR).

17.3. El precio total de la oferta será definido a través del costo total de la propiedad (TCO), que se define mediante la fórmula $TCO = Cde + Cspc$, en donde:

Cde: Costo para el desarrollo evolutivo (para efectos de estimación, se tomarán como referencia 10,000 (diez mil) horas de servicios profesionales), indicados por el precio ofertado del siguiente ítem:

- Costo por hora del ÍTEM I. Desarrollo evolutivo * 10.000 horas * 4 años.

Cspc: Costo para el desarrollo soporte preventivo y correctivo, indicados por el precio ofertado del siguiente ítem:

- Costo por hora del ÍTEM II. Desarrollo evolutivo * 12 meses * 4 años.

17.4. El precio por hora profesional ofertado será único y se mantendrá durante la vigencia del contrato de desarrollo evolutivo, así como durante sus eventuales prórrogas.

17.5. El precio ofertado para el soporte preventivo y correctivo, será un único monto por mes.

17.6. La contratación de las horas de servicio profesional será bajo la modalidad de servicios por demanda y de cuantía inestimable, por tanto, la adjudicación se hará sobre los precios unitarios, pues las cantidades finales que se pueden demandar del servicio se encuentran sujetas a las necesidades variantes del Banco, se pagará solamente los servicios que se demanden durante la ejecución del contrato. Sobre esta modalidad de demanda establecida para este concurso, el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, en el artículo 170 establece:

“...Cuando las condiciones del mercado, así como la alta y frecuente demanda de servicios lo recomienden, se podrá pactar el compromiso de suplir los servicios, según las necesidades puntuales que se vayan dando durante un período determinado. Las cotizaciones se harán sobre la base de precios unitarios formulados con fundamento en una proyección de los costos y eventuales demandas del servicio...”

17.7. El precio ofertado debe incluir los gastos que los recursos humanos, alojamiento o viáticos que se puedan necesitar en caso que se requiera algún traslado por parte del Contratista a las oficinas del Banco. Bajo ninguna circunstancia el Banco debe incurrir en ningún costo adicional al indicado en la

oferta. Esto aplica principalmente para las sesiones de acompañamiento de puesta en producción.

- 17.8. El precio cotizado debe ser preferiblemente en colones costarricenses, incluyendo todos los impuestos, derechos de aduana, fletes, gastos de internamiento, inscripción y circulación que lo afecten. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, así como los demás impuestos del mercado.
- 17.9. De conformidad con el artículo 26 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el oferente debe desglosar en su oferta, los componentes de cada línea del objeto ofrecido y de los precios por hora.
- 17.10. Los precios deben expresarse en números y letras coincidentes y se entienden fijos definitivos e invariables. El Banco no reconocerá ningún cargo adicional que no haya sido incluido en la oferta. En caso de divergencia entre el monto ofrecido en números y el ofrecido en letras, prevalecerá este último.

18. **Forma de Pago:**

18.1. Para el ITEM I – Desarrollo evolutivo:

- Para cada entregable se efectuará el pago de las horas pactadas y efectivamente laboradas previa validación del cumplimiento de los entregables definidos en el Plan de Trabajo realizado en conjunto con el Contratista y de acuerdo a lo establecido en el punto de Criterios de Aceptación de esta contratación. No se pagarán actividades que no estén reportadas en la herramienta TFS.
- Las facturas deberán ser presentadas por cada plan de trabajo cumplido de los entregables solicitado por las aéreas que generan las solicitudes de los requerimientos.
- Las facturas de cada entregable deben contar con el visto bueno de la Gerencia de Fabrica del Software para proceder con el pago.
- No se pagarán fases parciales del cronograma de trabajo. En caso que el Banco decida suspender la ejecución del plan de trabajo, cancelará la cantidad de horas consumidas para el entregable en cuestión, hasta la fecha del comunicado.
- El Banco se reserva el derecho de consumir o no la totalidad máxima de las horas contratadas y se pagarán solamente las horas efectivamente laboradas. Se estima que se estaría adquiriendo un máximo de 10.000 (diez mil) horas profesionales al año.

18.2. Para el ITEM II – Soporte preventivo y correctivo:

- El pago se realizará por mes vencido, previa autorización del administrador del contrato contra entrega de los informes mensuales de labores, de acuerdo a los criterios de aceptación definidos.
- Las facturas correspondientes a los servicios descritos deben ser entregadas para su trámite en la Gerencia de Fabrica del Software.

- 18.3. Todas las facturas que se generen bajo esta contratación, deberán ser confeccionadas a nombre del Banco de Costa Rica y entregadas, para inicio de su trámite de pago, en la Gerencia de Fabrica del Software.
 - 18.4. La Gerencia de Fabrica del Software recibirá facturas para trámites solo los días martes y jueves de cada semana.
 - 18.5. El pago se hará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de factura en la Oficina de Contratación Administrativa, siempre y cuando conste en la factura el Visto Bueno de Gerencia de Fábrica de Software.
 - 18.6. El pago se realizará en colones o dólares, utilizando el tipo de cambio de referencia para la venta del dólar establecido por el Banco Central de Costa Rica, vigente el día de pago. Todo de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
 - 18.7. El Banco retendrá 2%, correspondiente al impuesto sobre la renta de acuerdo con el artículo 23, inciso g, de la Ley del impuesto sobre la Renta.
 - 18.8. Para efectos de pago el Contratista deberá contar con cuenta corriente de este Banco. Indicar el número, nombre y lugar de apertura de la cuenta.
19. **Plazo de entrega y/o instalación:**
- 19.1. Para el **ITEM I. Desarrollo evolutivo:** El plazo de entrega por parte del Contratista, será de acuerdo a lo establecido en los planes de trabajo definidos entre el Contratista y el Banco.
 - 19.2. Para el **ITEM II. Soporte preventivo y correctivo:** El plazo de entrega por parte del Contratista será según los tiempos acordados en los niveles de servicios adjuntos en el Anexo #2.
20. **Plazo de inicio del servicio:** El Contratista deberá iniciar la prestación del servicio en un plazo máximo de 3 días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil del comunicado por parte de la Oficina de Contratación Administrativa, de que el contrato está debidamente formalizado y que una copia está lista para su retiro.
21. **Lugar de entrega del servicio:** Oficinas Centrales del BCR, Edificio de Banca Electrónica y Edificio Aranjuez del Banco de Costa Rica.
22. **Cláusula penal.**
- 22.1. Para el ITEM I. Desarrollo evolución:
 - En caso de que el Contratista no entregue en el plazo establecido la propuesta del plan de trabajo, o no cumpla con la fecha del entregable en los planes de trabajo acordado entre Banco y Contratista, se cobrará por concepto de penalización, por cada día hábil de atraso, el uno por ciento (1%) del costo total cuantificado para el entregable a la hora que se acordó el plan de trabajo.
 - Estas multas se aplicarán a la factura correspondiente al entregable que se haya visto afectado por el atraso, cuando se reciba para el trámite de pago correspondiente.

22.2. **Para el ITEM II. Soporte preventivo y correctivo:**

- Por incumplimiento al acuerdo de niveles de servicio se aplicará a la factura mensual, un monto de US\$200.00 (doscientos dólares exactos) por hora natural de atraso en el cumplimiento de los acuerdos definidos en el Anexo #2 de este cartel.
- Por atraso del informe mensual de labores para el soporte preventivo se aplica a la factura mensual, un monto de US\$30.00 (Treinta dólares exactos) por día natural de atraso en que el Contratista incumpla con la entrega del informe descrito en punto 1.2.9 de las especificaciones técnicas del cartel (ver Anexo #1), esto a partir, del siguiente día de la fecha de entrega del informe.
- El informe debe ser entregado en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la visita del Contratista.
- Los eventuales cobros se aplicarán a la factura correspondiente en el momento que realiza el pago. Queda entendido que toda suma por este concepto, será rebaja del pago que se haga el Contratista.

22.3. Queda entendido que toda suma por este concepto, será rebajada del pago que se le haga al Contratista.

23. **Vigencia del contrato:**

23.1. **ITEM I. Desarrollo evolución**

- Será por un período de un (1) año, pudiéndose prorrogar por tres periodos iguales para un total de 4 años de vigencia previa evaluación por parte del Banco del servicio prestado por el Contratista, y si el Banco desea darlo por terminado deberá indicarlo con al menos treinta (30) días naturales de anticipación al vencimiento del plazo original o de cualquiera de las prórrogas.
- Rige a partir del día siguiente hábil a que la Oficina Contratación Administrativa comunique al Contratista que el contrato está listo para su ejecución; así mismo, a partir de este comunicado el Contratista tendrá un máximo de 3 días hábiles para iniciar la prestación del servicio.

23.2. **ITEM II. Soporte preventivo y correctivo.**

- Será por un período de un (1) año, pudiéndose prorrogar por tres periodos iguales para un total de 4 años de vigencia previa evaluación por parte del Banco del servicio prestado por el Contratista, y si el Banco desea darlo por terminado deberá indicarlo con al menos treinta (30) días naturales de anticipación al vencimiento del plazo original o de cualquiera de las prórrogas.

24. **Vigencia de la Oferta:** Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de 90 días hábiles, a partir de la apertura de las ofertas.

25. El Banco resolverá esta licitación en el doble del plazo establecido para la apertura de las ofertas. En caso necesario podrá la administración prorrogar el plazo para

adjudicar, dejando constancia en el expediente administrativo de las razones que ameritan dicha prórroga.

26. **Adjudicación:** El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente contratación, entre aquellas ofertas que ajustadas al cartel, y a los parámetros de evaluación resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas, si así lo estima necesario.
27. **Responsable de la Ejecución Contractual, de la recepción y recibido a satisfacción del Banco:** La Gerencia de Fábrica de Software será la encargada de velar por la correcta ejecución del contrato.
28. El Banco podrá corroborar la veracidad de cualquier información que aporte el oferente, haciendo sus propias investigaciones ante cualquier otra entidad de acuerdo a su propio criterio.
29. **Criterios generales de evaluación de las ofertas:** A todas aquellas ofertas que cumplan con los requerimientos solicitados en el ITEM I- Desarrollo evolutivo y las condiciones solicitadas en el ITEM II-Soporte preventivo y correctivo, serán elegibles para finalmente aplicarles el siguiente criterio de evaluación:
 - 29.1. Precio Total = 100%: El puntaje máximo lo obtendrá la oferta que tenga el menor precio total de ambos ítems. El puntaje del precio total de los otros oferentes se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ otorgado} = \left(\frac{\text{Oferta de menor Precio x hora}}{\text{Precio x hora oferta a evaluar}} \right) \times 100$$

- 29.2. Se adjudicaran ambos ítems a un único proveedor.
- 29.3. **Criterios de Desempate:** En caso de presentarse empate en la evaluación, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:
 - De conformidad con lo establecido en el artículo 55 Bis del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se considerará como factor de desempate, una puntuación adicional a las PYME según el siguiente detalle:

• Pyme de industria	5 puntos
• Pyme de Servicio	5 puntos
• Pyme de Comercio	2 puntos

Para demostrar la condición de PYME, deberá presentarse certificación emitida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, donde conste que tiene tal condición al momento de presente la plica.

- En caso de que el empate persista se realizará un sorteo al azar.

-
- 29.4. En caso de que la oferta analizada se exprese en moneda extranjera, para efectos comparativos se considerará su equivalente en colones al tipo cambio de referencia de venta de dólar establecido por el BCCR, vigente a la fecha de apertura de las ofertas.
30. **Especificaciones técnicas mínimas:** Se incluyen en este cartel como ANEXO #1.
31. **Compromiso Arbitral:** Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente contrato, negocio y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, obligaciones y responsabilidades derivadas del mismo, podrán ser resueltas de conformidad con la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos para lo cual las partes conforme a las reglas allí estipuladas escogerán o designarán de común acuerdo a los mediadores o conciliadores y al Tribunal Arbitral, pudiendo recurrir a cualquier centro dedicado a la tramitación de este tipo de procedimiento.
32. **Procedimientos de control de calidad:** La oficina de Aseguramiento de la Calidad (QA) posee procedimientos establecidos para apoyar con las tareas de aseguramiento y control de calidad, sobre los componentes de software que se van a crear o actualizar durante esta contratación. En particular, ellos participan activamente en el proceso de diseño y ejecución de pruebas de certificación de la calidad.
33. **Capacitación:**
- 33.1. La transferencia de conocimiento podría realizarse cada vez que se recibe un desarrollo, que demande cambios en procesos o interfaces de usuario, una revisión, ajuste o se atienda un incidente, esto a discreción del Banco. El Banco decidirá cuándo se impartirá, dada la complejidad o el alcance de los servicios brindados.
- 33.2. La transferencia de conocimiento debe estar dirigida, tanto a personal técnico y personal funcional, según corresponda.
- 33.3. La transferencia de conocimiento podrá realizarse en las instalaciones del Banco o del Contratista, para lo cual, el administrador del Contrato lo definirá para cada caso durante la ejecución del contrato.
- 33.4. Con respecto al establecimiento de horarios para las transferencias de conocimiento, el Banco requiere contar con flexibilidad de asignar los horarios en los cuales puede enviar su personal a capacitarse, en vista de que dicho personal en su mayoría tendrá funciones activas en la atención del negocio. Se debe partir del hecho de que en ningún momento el servicio a los clientes se debe ver afectado.
- 33.5. El personal del Contratista que impartirá la transferencia de conocimiento deberá tener conocimiento técnico, práctico y funcional requerido que lo acredite para realizar estas transferencias de conocimiento.
34. El Banco podrá modificar unilateralmente el contrato mediante addendum escrito, firmado por los representantes debidamente autorizados de ambas partes,

estipulando que dicho documento es una reforma a éste, siempre y cuando se cumpla con los presupuestos establecidos en los artículos 12 de la Ley de Contratación Administrativa y 208 de su Reglamento.

35. La formalización de esta negociación deberá realizarse en un plazo no mayor a 30 días hábiles, mediante contrato privado que elaborará el Banco de Costa Rica, el cual eventualmente debe contar con el aprobación de nuestra División Jurídica o el refrendo de la Contraloría General de la República, según corresponda
36. Los gastos de formalización y especies fiscales de los contratos, deben realizarse en partes iguales: 50% el Banco y 50% el oferente adjudicatario.
37. Esta adjudicación será adjudicada a un solo proveedor, dada la integración necesaria de los servicios requeridos en este cartel.

REQUISITOS QUE DEBERA CUMPLIR EL OFERENTE FAVORECIDO

38. **Documentos de Formalización:** Todos los documentos de formalización deben ser rendidos en cinco días hábiles a partir de que el Banco los solicite. Este plazo está incluido en el establecido para formalizar señalado en el punto 35.
39. **Garantía de Cumplimiento:** El Adjudicatario deberá rendir las garantías correspondientes a esta licitación de la siguiente manera:
 - 39.1. Para el Ítem #I, por Desarrollo Evolutivo, por un monto de USD\$30,000.00 (Treinta mil dólares exactos).
 - 39.2. Para el Ítem #II, por el Soporte Preventivo y Correctivo, por un monto de USD\$14,000.00 (Catorce mil dólares exactos).
 - 39.3. Las garantías deben tener una vigencia de 12 meses, contados a partir de la solicitud de los documentos de formalización, pudiéndose ampliar por un periodo igual según las prórrogas del contrato.
 - 39.4. Deberán ser rendidas a nombre del Banco de Costa de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, esto aplica de igual forma para las posibles renovaciones. Además, deben rendirse tomando en cuenta lo siguiente:
40. Las Garantías de Cumplimiento deberán ser rendidas a nombre del Banco de Costa, de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, esto aplica de igual forma para las posibles renovaciones. Además, deben rendirse tomando en cuenta lo siguiente:
 - 40.1. En el caso que se rinda dinero en efectivo, debe ser mediante depósito a la orden del Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la entrega del comprobante, el cual debe ser cancelado en las cajas del BCR. El adjudicatario debe adjuntar una copia de dicho comprobante junto con los documentos de formalización.
 - 40.2. En caso de que se rindan Certificados a Plazo como garantía, se deben entregar tanto el principal como los respectivos cupones y deben rendirse por el plazo solicitado.

-
- 40.3. No se admitirán títulos valores emitidos al portador, ni cartas de garantía emitidas por el Banco de Costa Rica.
 - 40.4. Cuando se depositen certificados de depósito a plazo como garantía de Cumplimiento, deben tomarse por su valor de mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas legalmente reconocidas.
 - 40.5. La garantía de cumplimiento debe ser depositada en el tercer piso, edificio central, oficina de Valores en Custodia, el recibo que le extenderá esa oficina debe presentarlo junto con los documentos de formalización.
 - 40.6. La devolución de la garantía se efectuará a más tardar dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha en que el Banco, haya recibido de forma definitiva y a satisfacción el objeto contractual.
 41. Toda duda en relación con las Garantías, tanto de participación como cumplimiento será atendida únicamente a través de la Oficina de Contratación Administrativa.
 42. Al formalizar el negocio, el Banco realizará las verificaciones electrónicas señaladas en el punto 11 de este cartel.
 43. Toda transacción debe respaldarse con facturas o comprobantes que reúnan los requisitos establecidos por la Dirección General de Tributación Directa.
 - 43.1. Las empresas dispensadas del timbraje de facturas, deberán hacer referencia en sus facturas o comprobantes, al número de resolución que les exime de tal obligación.
 - 43.2. El Banco no se responsabiliza por atrasos que pueda sufrir la cancelación del pago por motivo del incumplimiento del aspecto anterior.
 44. La oficina de Contratación Administrativa al Tel. 2287-9050, dirección electrónica, jsanchez@bancobcr.com, tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional que soliciten al respecto. Así mismo el expediente de esta contratación, estará disponible para consulta en nuestra oficina con un horario de atención de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Rodrigo Aguilar
Supervisor
Oficina Contratación Administrativa

RAS/jass

ANEXO #1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

Especificaciones mínimas requeridas

■ Objeto de la contratación

Contratación de servicios de desarrollo evolutivo, soporte preventivo y correctivo, para el Sistema Administrador de Tarjetas de Crédito y Débito del Banco de Costa Rica.

Condiciones técnicas

1. Condiciones para los Servicios

1.1. ITEM I: Desarrollo evolutivo - Condiciones técnicas o especificaciones

1.1.1. Las actividades que pueden contener los entregables en las cuales se consumirán las horas por desarrollos evolutivos en el Sistema Administrador de Tarjetas de Crédito y Débito (SISTAR), son las siguientes:

- 1.1.1.1. Análisis, diseño, programación e implementación de mejoras en la seguridad del sistema.
- 1.1.1.2. Análisis, diseño, programación e implementación de nuevas funcionalidades en el sistema.
- 1.1.1.3. Análisis, diseño, programación e implementación de cambios o mejoras a las funcionalidades existentes del sistema.
- 1.1.1.4. Análisis, diagnóstico y solución para mejorar el desempeño y los tiempos de respuesta a los usuarios, que se brinda en el sistema.
- 1.1.1.5. Análisis, diseño, programación e implementación para soluciones de optimización de la base de datos y de la programación existente.
- 1.1.1.6. Análisis, diseño, programación e implementación de cambios que le permitan al Banco mejorar características y condiciones técnicas del sistema como continuidad, disponibilidad, rendimiento, desempeño, seguridad, obsolescencia tecnológica y funcional, así como implementación de parches para corregir vulnerabilidades de seguridad, técnicas o funcionales.
- 1.1.1.7. Análisis, diseño, programación e implementación de integración con otras aplicaciones mediante IBM MQ Series, XML Web Services, protocolos REST (Representational State Transfer), SOAP (Simple Object Access Protocol) y formatos JSON (JavaScript Object Notation) o XML

(eXtensible Markup Language) u otros esquemas de integración aplicables al sistema.

- 1.1.1.8. Análisis, desarrollo e implementación de cambios o mejoras a la arquitectura actual del sistema.
- 1.1.1.9. Optimización de funcionalidades o procesos existentes en el sistema.
- 1.1.1.10. Capacitación y documentación técnica y funcional sobre funcionalidades existentes y de cambios aplicados en el sistema.
- 1.1.1.11. Documentación requerida para cumplir con la implementación de los requerimientos en ambiente de producción del sistema.
- 1.1.1.12. Soporte presencial, en caso de ser necesario y de común acuerdo, cuando se realicen actualizaciones en el sistema, implementación de cambios, mejoras o nuevas funcionalidades técnicas o de negocio en el sistema, en la arquitectura o a nivel de base de datos.
- 1.1.1.13. Participación en reuniones técnicas y de seguimiento que se requieran para la atención de los servicios contratados, previa coordinación con el Banco.

1.2. **ITEM II: Soporte preventivo - Condiciones técnicas o especificaciones**

- 1.2.1. El Contratista deberá establecer un calendario y horario de visitas para las revisiones mensuales de soporte preventivo. Dicho calendario será aprobado por el Banco y se tendrá la potestad de incluir/excluir fechas dentro del calendario, conforme a la conveniencia de los servicios que presta el sistema. Así mismo, el Banco podrá solicitar la calendarización de revisiones en la semana previa a fechas en las cuales se preverá un alto volumen transaccional. Para todos los casos, el Banco se reserva el derecho de modificar el calendario, horario y periodicidad cuando lo considere pertinente para salvaguardar sus intereses, por lo cual puede incluir en los horarios los días sábados, domingos y feriados.
- 1.2.2. El Contratista deberá apoyar en sitio pruebas de continuidad o contingencia, como parte del soporte preventivo. Estas pruebas podrán realizarse cuando el Banco así lo disponga, comunicando al Contratista con al menos una semana (7 días naturales) de antelación la realización de las mismas. El Contratista deberá apoyar al Banco con los recursos expertos en el sistema que sean requeridos para llevar a cabo las pruebas, plan que será enviado al Contratista junto con la solicitud de las pruebas. Los niveles de servicios establecidos en el Anexo 2 de este documento, no aplican en la realización de las pruebas de continuidad o contingencia.
- 1.2.3. Las revisiones acordadas como parte del punto 1.2.1, deberán abarcar todos los componentes de software que conforman la plataforma del sistema, los cuales se detallan a continuación.
- 1.2.4. Base de datos Oracle.

- 1.2.4.1. Revisión de estadísticas.
 - 1.2.4.2. Revisión de espacio en disco.
 - 1.2.4.3. Versionamiento.
 - 1.2.4.4. Revisión de parches.
 - 1.2.4.5. Revisión de tareas programadas.
 - 1.2.4.6. Revisión de respaldos.
 - 1.2.4.7. Tuning de bases de datos: Identificar eventos de espera, consultas con problemas de rendimiento, procesos con alto consumo de I/O, ajustes de memoria y proponer soluciones que ayuden al óptimo desempeño de la base de datos.
 - 1.2.4.8. Actualización de parches críticos y versiones.
 - 1.2.4.9. Revisión de alertas y archivos de trace: revisar alertas de base de datos, ASM y clúster, con el fin de identificar potenciales puntos de fallas en los componentes de la base de datos.
 - 1.2.4.10. Tendencias de crecimiento: Mostrar crecimiento de la base de datos para ayudar en las tareas de capacity planning.
 - 1.2.4.11. Aplicación de actualizaciones de versión de motor de base de datos.
- 1.2.5. Servidor de aplicaciones (Oracle Glassfish Application Server, Oracle Weblogic Application Server).
- 1.2.5.1. Revisión del comportamiento del servidor de aplicaciones.
 - 1.2.5.2. Revisión de bitácoras.
 - 1.2.5.3. Revisión de respaldos.
 - 1.2.5.4. Aplicación de recomendaciones y mejores prácticas determinadas como parte de la revisión.
 - 1.2.5.5. Aplicación de actualizaciones de versión de Glassfish Application Server y/o Weblogic Application Server.
- 1.2.6. Sistema Operativo Solaris.
- 1.2.6.1. Revisión de errores aplicativos (SunWebserver, Web tier, Oracle Weblogic Application Server, Oracle Glassfish Application Server, Sun Cluster, Oracle RAC) en las bitácoras de sistema operativo.
 - 1.2.6.2. Revisión de versionamiento.
 - 1.2.6.3. Revisión de utilización de recursos.
 - 1.2.6.4. Sun Web Server o Web Tier, según corresponda.
 - 1.2.6.5. Sun Cluster o Oracle RAC, según corresponda.
 - 1.2.6.6. Revisión del comportamiento del servidor de aplicaciones.
 - 1.2.6.7. Revisión de la ejecución exitosa de las tareas programadas en el cron del sistema operativo.
 - 1.2.6.8. Aplicación de recomendaciones y mejores prácticas determinadas como parte de la revisión.
 - 1.2.6.9. Revisión de Filesystems en cuanto al espacio en disco, así como el número máximo de nodos restantes en cada partición.
 - 1.2.6.10. Revisión de la salud de los clusters en cuanto a estado de interconexiones mediante los hearthbeats, cantidad de votos presentes, estado de los nodos miembros del cluster.
 - 1.2.6.11. Aplicación de nuevas versiones del software de Solaris.
 - 1.2.6.12. Revisión de las tareas de traslado de archivos a las rutas de historia.

- 1.2.7. El Contratista deberá realizar cualquier otra labor preventiva que considere necesaria, para todos los componentes de software del sistema y aplicar las labores correctivas.
- 1.2.8. El Contratista deberá asesorar al Banco en el análisis de los datos del proceso de Capacidad y Desempeño y junto con los especialistas del Banco, formular estrategias que permitan atender los hallazgos de este proceso.
- 1.2.9. Para cada revisión relacionada al soporte preventivo, el Contratista deberá entregar al Banco un informe que contenga al menos:
 - 1.2.9.1. Introducción.
 - 1.2.9.2. Alcance.
 - 1.2.9.3. Resumen ejecutivo.
 - 1.2.9.4. Descripción de la revisión.
 - 1.2.9.5. Evidencias recolectadas.
 - 1.2.9.6. Recomendaciones según tiempo y criticidad.
 - 1.2.9.7. Plan de implementación de las recomendaciones.
 - 1.2.9.8. Anexos.
- 1.2.10. Todo lo relacionado a parches críticos, deberá ser aplicado primero en el ambiente de pruebas, para verificar el impacto que pueda tener en el sistema.
- 1.2.11. En caso que el Contratista requiera de accesos, configuraciones específicas, y otros aspectos relacionados para realizar su trabajo en sitio, deberá indicarlo con tres días hábiles de anticipación para trabajos previamente planificados.
- 1.2.12. El soporte preventivo y correctivo ofrecido deberá incluir todos los gastos en que podría incurrir el Contratista (viáticos, hospedaje, transporte, entre otros), para dar este servicio. Se entiende que el Banco no pagará costos adicionales.
- 1.3. **ITEM II: Soporte correctivo - Condiciones técnicas o especificaciones**
 - 1.3.1. Brindar atención en sitio ante cualquier tipo de mal funcionamiento en el sistema, en horario 24x7, los 365 días del año, de acuerdo a los niveles de servicio que se establecen en tabla de niveles de servicio del Anexo #2.
 - 1.3.2. El servicio de soporte preventivo y correctivo de la solución se ofrecerá con personal que se encuentre domiciliado en Costa Rica. Se debe considerar la atención de todos los componentes de la solución, software operativo y ambiental, software aplicativo y sus respectivos ajustes para el Banco.
 - 1.3.3. Posterior a la atención de cualquier incidente, el Contratista deberá presentar al Banco un documento de análisis “Causa/Raíz”, donde se explique ampliamente las razones por las que se presentó el incidente, y la forma en la que se solventó.
 - 1.3.4. Por cada modificación al sistema, producto de este apartado, el proveedor deberá actualizar y entregar la documentación respectiva (manuales técnicos y de usuario) e impartir el entrenamiento necesario.

-
- 1.3.5. No deberá permitirse cambiar, incluir o eliminar datos dentro de la base de datos en el ambiente de producción del Banco, bajo ninguna circunstancia, excepto cuando medie una coordinación y autorización expresa del Banco.
 - 1.3.6. El Contratista dará prioridad a la atención del incidente, dejando aspectos documentales para ser atendidos posteriormente.
 - 1.3.7. El Banco se reserva el derecho de solicitar reuniones de seguimiento o extraordinarias dependiendo de las necesidades de la solución, para dar seguimiento a los planes de trabajo presentados por el Contratista.
 - 1.3.8. El Contratista deberá aportar un recurso que funja como el responsable ante el Banco de todo el desarrollo de la contratación, quien será el punto de contacto para el Banco.
 - 1.3.9. El Contratista deberá asignar, al menos dos recursos para el soporte de la operación del sistema, durante los horarios hábiles del Banco, los cuales deberán estar en sitio en Oficinas Centrales o en el Edificio del Barrio Aranjuez, esto en caso de ser solicitado por el Banco.
 - 1.3.10. El Contratista deberá garantizar la disposición de medios alternos de comunicación, los cuales serán definidos en común acuerdo con el Banco, como: líneas telefónicas, radio localizadores, Internet y fax, que permitan el reporte por parte del Banco.
 - 1.3.11. El Contratista deberá contar con procedimientos para la atención del servicio ofertado mediante:
 - 1.3.11.1. Números de teléfono móvil y fijo, donde se pueda ubicar en forma directa al personal responsable del soporte técnico.
 - 1.3.11.2. Escalamiento de situaciones especiales con personal especializado del Contratista, de terceros especializados (con los que pueda contar el Contratista) o de personal del fabricante, en casos críticos de emergencias por fallas.
 - 1.3.12. Atención a consultas y correcciones
 - 1.3.12.1. Abarca la respuesta a inquietudes, consultas y soporte en el uso de los programas y en el conocimiento del detalle de las estructuras internas del sistema. Además, incluye las actividades referentes a la solución de inconsistencias, atención y corrección de problemas presentados en los programas y en la base de datos.
 - 1.3.12.2. El Contratista deberá atender de manera inmediata los problemas reportados y/o movilizar personal a sus instalaciones o a las del Banco si así se requiere; cumpliendo siempre con los niveles de atención de fallas y los tiempos de respuesta descritos en el cuadro de la sección de Acuerdo de Niveles de Servicio. Será el Banco el que especifique el tipo

de severidad en cada reporte, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

1.3.12.3. Para cada trabajo realizado para la atención a consultas y correcciones, el Contratista debe entregar un informe, en el cuál se contemple al menos:

1.3.12.3.1. Detalle del informe (horas, responsables, número de incidente, número de contratación relacionada, entre otros).

1.3.12.3.2. Detalle de la situación reportada.

1.3.12.3.3. Descripción cronológica de los hallazgos.

1.3.12.3.4. Detalle de la solución (tareas realizadas para solucionar el incidente).

1.3.12.3.5. Recomendaciones (para evitar que la situación de excepción no se vuelva a presentar).

1.3.12.3.6. Observaciones.

1.3.13. Actualizaciones del sistema

1.3.13.1. El Contratista deberá garantizar al menos las siguientes actualizaciones al Sistema Administrador de Tarjetas de Crédito y Débito (SISTAR):

1.3.13.1.1. Cambios mandatorios de las franquicias, siempre y cuando los mismos no signifiquen la creación de nuevos productos en crédito y débito.

1.3.13.1.2. Actualización del producto compras institucionales acorde a las necesidades que el Banco plantee. Esta actualización deberá darse al menos una vez, durante el plazo de vigencia del contrato. Cualquier funcionalidad adicional a la originalmente establecida por el Banco, no estará cubierta por este contrato.

1.3.13.1.3. Actualización y desarrollo de programas de carga necesarios para la migración de los bins correspondientes a compras institucionales.

1.3.13.1.4. Soporte a procesos de migración de tarjetas de débito y crédito del sistema UNICARD a SISTAR o viceversa.

1.3.13.1.5. Desarrollo de la interfaz con MasterCard Online, para enviar los archivos de fraudes en el ciclo completo de FDA, FDC, FDD y FDN.

1.3.13.1.6. Actualización del sistema a las versiones superiores de Genexus con la que el Banco cuente, esto se hará previa planificación conjunta con el Banco. Para esto se deberá construir un plan de trabajo conjunto entre el Banco y el Contratista, el cual será respetado como un entregable.

1.3.13.1.7. Actualización del sistema para la migración de versiones superiores de la base de datos ORACLE con que cuente el Banco, esto se hará previa planificación conjunta con el Banco. Para esto se deberá construir un plan conjunto entre el Banco y el Contratista, el cual será respetado como un entregable aparte del soporte.

1.3.13.1.8. Actualización del sistema para la migración de versiones superiores del servidor aplicativo y el servidor Web con que cuente el Banco, esto se hará previa planificación conjunta con el Banco. Para esto se deberá construir un plan conjunto entre el Banco y el Contratista, el cual será respetado como un entregable aparte del soporte.

1.3.13.1.9. Optimización en el rendimiento de los procesos que se encuentren en producción y que se determine requieren de mejoras.

1.3.14. Pruebas

1.3.14.1. El Contratista deberá entregar un documento de pruebas con el fin de constatar el desarrollo realizado. Las pruebas deben contemplar todos aquellos casos o situaciones que se considere necesario probar, para constatar el buen funcionamiento de la solución. El documento debe contemplar pruebas funcionales y no funcionales. Esto aplica para cualquier modificación al sistema.

1.3.14.2. Toda documentación debe realizarse bajo el estándar establecido por el Banco, el cual será entregado al Contratista una vez formalizado el contrato.

1.3.14.3. El Banco se reserva el derecho de aprobar o rechazar la documentación de la ejecución de las pruebas realizadas por el Contratista. El inicio de pruebas del Banco requiere de la aprobación por parte del Banco de esta documentación.

1.3.14.4. Será necesario para las etapas de pruebas, implementación y monitoreo en producción, la presencia en sitio de personal debidamente capacitado para atender a un primer nivel las inquietudes, problemas o incidentes presentados.

1.3.15. Documentación

1.3.15.1. El Contratista deberá ajustarse a los estándares definidos por el Banco para todas las documentaciones. Los estándares serán entregados una vez formalizado el contrato.

1.3.15.2. Los estándares pueden variar durante la ejecución del contrato, por lo que el Contratista deberá adaptarlos sin costo adicional para el Banco.

1.3.15.3. El Banco se reserva el derecho de aceptar o rechazar la información contenida en los documentos; en cuyo caso el Contratista deberá realizar los ajustes solicitados.

1.3.15.4. Para cada cambio a realizar en el sistema, el Contratista deberá actualizar, en caso de ser necesario, los siguientes documentos:

1.3.15.4.1. Manual de instalación

1.3.15.4.2. Manual de operación

- 1.3.15.4.3. Manual técnico
- 1.3.15.4.4. Manual de continuidad del servicio.
- 1.3.15.4.5. Diccionario de datos.

1.3.16. Pases a producción

- 1.3.16.1. Documentación requerida para cumplir con la implementación de los cambios en ambiente de producción del sistema.
 - 1.3.16.2. Soporte presencial, en caso de ser necesario y de común acuerdo, cuando se realicen cambios en el sistema, en la arquitectura o a nivel de base de datos.
 - 1.3.16.3. Participación en reuniones técnicas y de seguimiento que se requieran para la atención de los servicios contratados, previa coordinación con el Banco.
- 1.4. Se entiende que las horas de servicios profesionales para brindar los servicios del **ITEM I-Desarrollo evolutivo** y el costo mensual del **ITEM II-Soporte preventivo y correctivo**, incluyen todos los costos relacionados para cumplir con lo solicitado, por lo que el Banco no pagará costos adicionales.
- 1.5. El Banco se reserva el derecho de brindar o no, conexión de ambiente remoto con sus sistemas, por lo que el Contratista, cuando deba interactuar con los ambientes de pruebas del Banco y no se brinde esta conexión, deberá hacerlo en sitio (en las instalaciones del Banco).
- 1.6. Cuando el Banco lo requiera, el Contratista deberá configurar una máquina virtual, donde se encuentre instalado todo el ambiente de desarrollo necesario para el Sistema Administrador de Tarjetas de Crédito y Débito (SISTAR). Esta máquina virtual y sus licencias serán provistas por el Banco, desde donde el Contratista también podrá acceder al ambiente de desarrollo de la plataforma y realizar las labores de certificación que sean necesarias.
- 1.7. **Condiciones técnicas o especificaciones para recurso humano asignado**
- 1.7.1. El Oferente debe contar con una certificación de calidad ISO 9001-2000 o equivalente. Para verificar este cumplimiento, el Oferente deberá aportar la documentación respectiva.
 - 1.7.2. El Oferente debe haber participado en la implementación de sistemas de tarjetas de crédito para el mercado financiero nacional en al menos un proyecto soportado sobre una infraestructura de 3 capas, con Sun Web Server en la capa de presentación, Oracle GlassFish y Genexus 9 en la capa de aplicación y motor de base de datos Oracle en la capa de base de datos 10.2.0.4 o superior.
 - 1.7.3. El Oferente deberá contar con al menos cinco años de experiencia en proyectos de tarjetas de débito y crédito para el mercado financiero nacional.

1.7.4. Para poder verificar los puntos 1.7.2 y 1.7.3, el Oferente deberá adjuntar una declaración jurada donde al menos se indique lo siguiente:

- 1.7.4.1. Nombre y objetivo del proyecto.
- 1.7.4.2. Nombre del cliente o empresa donde se implementó el proyecto. (Deben ser clientes finales).
- 1.7.4.3. Nombre del contacto en el cliente.
- 1.7.4.4. Número de teléfono del contacto del cliente.
- 1.7.4.5. Correo electrónico del contacto del cliente.
- 1.7.4.6. Herramientas tecnológicas utilizadas durante la implementación.
- 1.7.4.7. Fecha de inicio del proyecto.
- 1.7.4.8. Fecha de finalización del proyecto.

1.7.5. El Banco se reserva el derecho de verificar toda información suministrada.

Otras condiciones técnicas

2. Condiciones de trabajo en las instalaciones del Banco.

- 2.1. El Contratista deberá realizar los trabajos solicitados en sus instalaciones y en caso que el Banco así lo requiera, el Contratista deberá realizar el trabajo solicitado en las instalaciones del Banco.
- 2.2. Para la realización de los trabajos solicitados en sus instalaciones, el Contratista deberá considerar lo siguiente:
 - 2.2.1. Poseer la capacidad de ejecutar sus tareas de manera remota, lo que incluye el uso de tecnologías de conexión VPN, incluyendo buen rendimiento y seguridad de conexión.
 - 2.2.2. Cumplir con las condiciones mínimas de salud ocupacional.
 - 2.2.3. Aportar el hardware y software necesario para el desarrollo de esta contratación.
 - 2.2.4. El Banco se reserva el derecho de:
 - 2.2.4.1. Asignar una cuenta de correo interno y/o acceso a una cuenta externa, asignar permisos para la utilización de canales de mensajería y otros programas de comunicación.
 - 2.2.4.2. Aceptar o no el uso de VPN por parte del Contratista en un momento dado y conveniencia del Banco, para lo cual, la atención de los requerimientos por parte del Contratista deberá ser en sitio.
- 2.3. En caso de trabajo en las instalaciones del Banco:

- 2.3.1. El Contratista deberá asumir todos los gastos (viáticos, hospedaje, transporte) en que pueda incurrir para dar el servicio. Se entiende que el Banco no pagará costos adicionales.
- 2.3.2. El Contratista deberá aceptar, cumplir y respetar todas las normas, procedimientos e indicaciones que el Banco de Costa Rica establezca en materia de seguridad, control, discreción y secreto con respecto a todos los actos, contratos, operaciones e información en general, a la que tuviese acceso en virtud de los servicios que brinde con objeto de esta contratación.
- 2.3.3. El Contratista deberá asumir plenamente y sin reserva alguna, la obligación y responsabilidad de patrono derivada del Código de Trabajo y leyes conexas, y en general del ordenamiento jurídico para con los trabajadores que eventualmente contrate para la ejecución de los servicios objeto de este contrato. De esta forma el BANCO no adquiere relación obrero patronal con el CONTRATISTA, ni con sus empleados.
- 2.3.4. El personal y representantes del Contratista, así como de sus subcontratistas y en general de todas aquellas personas brinden servicios en las instalaciones de las diferentes oficinas del Banco, deberán abstenerse de desplegar conductas que puedan implicar acoso y hostigamiento sexual, según lo previsto en la Ley contra el hostigamiento sexual, así como en el Reglamento contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR, mientras dure la relación contractual con el Banco o cualquiera de sus subsidiarias.
- 2.3.5. Cuando se requiera que los funcionarios asignados al Banco por parte del Contratista utilicen recursos del Banco, deben hacer uso racional de los recursos del Banco y garantizar confidencialidad de la información a que tendrán acceso en el ejercicio de sus funciones.
- 2.3.6. El Contratista deberá respetar las normas de conducta existentes en el Banco en cuanto a vestimenta, aseo, presentación, seguridad informática y respeto al personal del Banco de Costa Rica. Cualquier falta sobre este punto dará motivo para solicitar su inmediato cambio por parte del equipo del proyecto asignado por el Banco de Costa Rica.
- 2.3.7. No podrá utilizar herramientas para búsqueda o detección de equipo activo en la red del Banco.
- 2.3.8. No podrá utilizar herramientas para capturar tráfico de la red del Banco sin previa autorización.
- 2.3.9. No podrá almacenar información del Banco sin previa autorización. No se permitirá el uso de discos flexibles, cintas, unidades de almacenamiento externo, quemado de discos compactos, ni cualquier otro dispositivo similar; ni envío de papelería con información crítica o altamente sensible ya sea por fax, carta, etc.
- 2.3.10. Entiende que no es permitido el uso de paquetes para realizar “chats”, tal como Messenger u otros similares. Para tal efecto, y previa autorización, se dispondrá

de un equipo exclusivo para estos efectos. El Contratista, deberá aceptar expresamente las políticas y directrices para la utilización de este servicio.

- 2.3.11. En caso de requerir acceso a Internet, el Contratista se compromete a acatar las disposiciones del Banco referente a políticas de navegación.
- 2.3.12. Toda microcomputadora que requiera conectarse a la red del Banco, deberá tener instalado un antivirus reconocido e incluso deberá brindarse comprobante de que la misma esté "Libre de Virus". Así mismo toda licencia requerida deberá correr por cuenta del Contratista.
- 2.3.13. Los accesos a la red del Banco serán restringidos, previa justificación del área interesada y la aprobación del área de Tecnología de Información.
- 2.3.14. El Contratista acepta cumplir con todos los elementos de seguridad que el Banco tenga establecidos.

3. Condiciones del equipo humano de parte del Contratista.

- 3.1. El Oferente debe contar con al menos 2 (dos) recursos que cuenten con certificación en la herramienta "Genexus" X, y que los mismos cuenten con una experiencia comprobable de al menos 6 (seis) años en proyectos de mantenimiento y desarrollo para sistemas de tarjetas de crédito y débito en el mercado financiero nacional soportado sobre una infraestructura de 3 capas, con Sun Web Server en la capa de presentación, Oracle GlassFish y Genexus 9 en la capa de aplicación y motor de base de datos Oracle en la capa de base de datos.
- 3.2. El Oferente debe contar con al menos 2 (dos) recursos con capacitación formal y experiencia comprobada en la administración y configuración de Veritas Clúster.
- 3.3. El Oferente debe contar con al menos 2 (dos) recursos que posean capacitación formal y comprobada en base de datos Oracle 10g o superior y Oracle RAC.
- 3.4. El Oferente debe contar con al menos 2 (dos) recursos con la certificación Oracle Certified Associates (OCA).
- 3.5. El Oferente debe contar con al menos 3 (tres) recursos certificados en el sistema operativo Solaris 10 y Solaris 11.
- 3.6. El Oferente debe contar con al menos 3 (tres) recursos con capacitación formal y experiencia comprobada en al menos un proyecto, en la administración de Veritas Net Back Up.
- 3.7. El Oferente debe contar con al menos 3 (tres) recursos que hayan participado en al menos un proyecto donde se haya utilizado las herramientas Glassfish 2.1.1, y Sun Web Server 7.0.
- 3.8. El Oferente debe contar con al menos 3 (tres) recursos que hayan participado en al menos un proyecto donde se haya utilizado las herramientas Oracle Weblogic 11c, y Web Tier 11c o superior.

- 3.9. El Oferente debe contar con al menos 3 (tres) recursos certificados en ITIL Foundations Versión 3.
- 3.10. El Oferente debe contar con al menos 2 (dos) recursos certificado en Cobit versión 4.1.
- 3.11. Un mismo recurso puede cumplir con varios de los requisitos que se solicitan en los puntos anteriores.
- 3.12. El Oferente deberá contar un administrador de proyectos que cumpla las siguientes calidades:
 - 3.12.1. Grado de maestría con especialización en Administración de Proyectos.
 - 3.12.2. Experiencia de al menos 8 (ocho) años dirigiendo al menos dos proyectos de tarjetas de débito y crédito para el mercado financiero nacional.
 - 3.12.3. Experiencia de al menos 8 (ocho) años en la dirección de proyectos de desarrollo sobre una infraestructura de 3 capas, con Sun Web Server en la capa de presentación, Oracle GlassFish y Genexus 9 en la capa de aplicación y motor de base de datos Oracle en la capa de base de datos.
- 3.13. La experiencia del recurso humano será validada contra la presentación de su curriculum vitae, y las certificaciones que se requiera para cumplir con los requisitos mínimos solicitados.
- 3.14. Los funcionarios que el Oferente indique en su oferta, son los que deberán prestar el servicio contratado.
- 3.15. Cuando el Contratista por motivos de fuerza mayor justificados, deba sustituir el recurso asignado al Banco por otro de iguales o superiores características solicitadas en el presente cartel; deberá entregar a la administración una solicitud formal indicando los motivos. Esta sustitución será efectiva una vez que el Banco lo autorice.
- 3.16. Si el Banco considera que alguno de los recursos asignados por el Contratista no reúne los requisitos esperados, es decir, no es de entera satisfacción del Banco, el Contratista deberá sustituirlos en un plazo no mayor a una semana, una vez que el Banco se lo solicite por escrito.
- 3.17. El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de verificar toda información suministrada.

4. Metodología de trabajo

- 4.1. Se deberá seguir el siguiente procedimiento para los entregables y productos, generados para los requerimientos que se planteen como parte del **ITEM I – Desarrollo evolutivo** y el **ITEM II – Soporte preventivo y correctivo** (según corresponda):
 - 4.1.1. El Banco se encuentra implementando metodologías ágiles para desarrollo de software. El Contratista se deberá ajustar a la metodología definida por el Banco para el cumplimiento del plan de trabajo.

-
- 4.1.2. El Banco notificará mediante comunicación vía correo electrónico al Contratista, la asignación de requerimientos.
 - 4.1.3. Para atender el requerimiento asignado, el Contratista deberá utilizar la herramienta que el Banco ponga a disposición. Actualmente se utiliza la herramienta Microsoft Team Foundation Server (TFS). No obstante, en caso que el Banco lo determine, podrá utilizar alguna otra.
 - 4.1.4. El Contratista deberá ingresar a la herramienta TFS para conocer, analizar y estimar cada requerimiento asignado. El Banco brindará el acceso necesario a dicha herramienta.
 - 4.1.5. El Contratista deberá participar de todas las ceremonias Scrum que sea convocado, en las cuales se estará brindando la información necesaria que requiera para efectos de comprensión, estimación y seguimiento del requerimiento.
 - 4.1.6. El Contratista deberá elaborar un plan de trabajo, bajo las siguientes condiciones:
 - 4.1.6.1. Deberá incluir las actividades por realizar para atender los requerimientos asignados y su duración estimada, así como los entregables identificados.
 - 4.1.6.2. Deberá incluir las actividades y entregables propios del administrador de proyectos, a saber: minutas, planes, controles de cambio, indicadores, informes de avance y documentación propia de la gerencia de proyectos.
 - 4.1.6.3. Este plan de trabajo deberá ser entregado e ingresado en la herramienta respectiva indicada por el Banco (TFS en este momento), como máximo de cinco (5) días hábiles posteriores a la ceremonia Scrum en donde se refinaron los requerimientos asignados.
 - 4.1.6.4. Dicho plan de trabajo será revisado, evaluado, comunicado y autorizado por el Banco para iniciar su ejecución.
 - 4.1.6.5. En caso necesario, cuando el Banco no pueda brindar un visto bueno a alguna de las estimaciones, se procederá de acuerdo a lo establecido en el apartado “Procedimiento de escalación para la solución de problemas”.
 - 4.1.7. Durante su participación en la atención del requerimiento, El Contratista deberá cumplir con lo solicitado así como con lo indicado como criterios de aceptación para dicho requerimiento.
 - 4.1.8. El Contratista deberá registrar en la forma en que le sea indicada por el Banco, el avance en el desarrollo de sus tareas en la herramienta respectiva indicada por el Banco (TFS en este momento), siendo esto parte del entregable para facturación. El Banco solo pagará las tareas registradas en TFS. Cualquier excepción a esta condición deberá ser aprobada por el Administrador del Contrato por parte del Banco.

-
- 4.1.9. Para cambios, atrasos u omisiones responsabilidad del Banco que afecten al plan de trabajo, se debe de realizar el siguiente proceso:
- 4.1.9.1. El Banco deberá comunicar formalmente al Contratista de la situación. Si esto afecta los tiempos identificados en el plan de trabajo, el Contratista debe informar al Banco como máximo tres (3) días después de la comunicación formal del Banco, mediante un informe y la actualización del plan de trabajo. Esta documentación debe ser aceptada por el Banco.
- 4.1.10. Para cambios, atrasos u omisiones responsabilidad del Contratista que afecten al plan de trabajo, se debe de realizar el siguiente proceso:
- 4.1.10.1. El Contratista deberá comunicar al Banco de la situación, al menos durante los dos primeros tercios del tiempo definido para la atención del requerimiento, indicando las razones de peso que justifiquen el no cumplimiento de la fecha de entrega acordada.
 - 4.1.10.2. El Banco analizará la situación reportada por el Contratista, se acordará entre las partes el proceder sobre la situación, quedando todo documentado en la herramienta de control y seguimiento establecida (TFS en este momento).
- 4.1.11. Para el **ITEM II – Soporte correctivo**, el Banco notificará vía correo electrónico, llamada telefónica o registro en herramienta Web proporcionada por el Contratista, el incidente presentado, a la persona indicada por el Contratista para su atención.
- 4.1.12. Para el **ITEM II – Soporte correctivo**, una vez notificado, el Contratista deberá cumplir según se estipula en los Acuerdos de Niveles de Servicios del Anexo #2.
- 4.1.13. El Contratista deberá asegurarle al Banco que los planes de trabajo aprobados para el **ITEM I – Desarrollo evolutivo** no se verán afectados por la atención de necesidades propias del **ITEM II – Soporte preventivo y correctivo**.

5. Procedimientos para el control de horas profesionales consumidas.

- 5.1. Para el **ITEM I - Desarrollo evolutivo** y el **ITEM II-Soporte preventivo**:
- 5.1.1. El Contratista debe entregar, mediante comunicación formal al Banco, un informe donde se detallen las horas pactadas y efectivamente laboradas, de lo aprobado por el Banco sobre los planes de trabajo, una vez estos hayan sido finalizados.
 - 5.1.2. En el informe se debe detallar como mínimo:
 - 5.1.2.1. Las tareas acordadas con el Contratista en los planes de trabajo.
 - 5.1.2.2. El tiempo y la duración de cada una de las tareas, con las horas pactadas y efectivamente laboradas.

5.1.3. El formato del informe será entregado al Contratista una vez que la Oficina de Contratación Administrativa del Banco comunique oficialmente la formalización del contrato.

5.2. Para el **ITEM II-Soporte correctivo**:

5.2.1. Al resolverse el incidente, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, el Contratista informará mediante un reporte escrito al Banco la resolución del problema y las causas de éste. y las horas utilizadas. El Banco debe aprobar este reporte escrito para que se pueda realizar el pago correspondiente.

5.2.2. Si durante la revisión del Banco, sobre la solución de los incidentes, se detectan errores de programación, los mismos serán corregidos por el Contratista con prioridad.

6. Apego a las normas de seguridad del Banco

6.1. El Contratista deberá apegarse a los procedimientos de ingreso y de egreso de las instalaciones del BCR.

6.2. El Contratista deberá seguir los procedimientos y recomendaciones de seguridad ocupacional durante su permanencia en las instalaciones del BCR.

6.3. El Contratista deberá seguir los procedimientos y recomendaciones de seguridad técnica y tecnológica durante la vigencia del contrato.

6.4. Las recomendaciones y procedimientos aquí mencionados, serán de conocimiento del Contratista de forma oportuna para el inicio de la ejecución del contrato. El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de aceptar la ejecución de alguna de las tareas en un sitio externo al Banco de Costa Rica, siempre y cuando lo considere conveniente a sus intereses.

6.5. El Contratista no podrá conectar equipo alguno a la red del Banco de Costa Rica sin la autorización respectiva de la División de Tecnología, para lo cual el oferente debe aceptar, cumplir y respetar el “Acuerdo de conexión de equipos externos a la red del Banco de Costa Rica” que se refiere a las normas y lineamientos en relación con la conexión y manejo de accesos de equipos de terceros en la red del Banco de Costa Rica.

6.6. El Contratista acepta que no utilizará módems, ni ningún otro dispositivo, para conexiones externas a la red del Banco de Costa Rica (Internet o Intranet de la empresa).

6.7. En caso de que el Contratista requiera acceso a Internet se comprometerá a cumplir las Disposiciones Administrativas para el uso de Recursos Tecnológicos y manejo de claves de acceso del Banco de Costa Rica.

6.8. El Contratista no debe almacenar información del Banco de Costa Rica sin previa autorización. No se permitirá el uso de discos flexibles, cintas, unidades de

almacenamiento externo, “quemado” de discos compactos, ni cualquier otro dispositivo similar; ni envío de datos con información crítica o altamente sensible ya sea por fax, carta, email y otros.

- 6.9. El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de asignar teléfono interno y/o con salida externa, según sea la necesidad. Si el Contratista necesita realizar llamadas internacionales, las hará utilizando el esquema de llamadas por cobrar.
- 6.10. De ser necesario el Banco de Costa Rica se reserva el derecho de cobrar el costo de los servicios requeridos por el Contratista ya sea: acceso a Internet, correo electrónico, teléfono, faxes y otros.
- 6.11. El Contratista debe aceptar, cumplir y respetar todas las normas, procedimientos e indicaciones que el Banco de Costa Rica establezca en materia de seguridad, control, discreción y secreto con respecto a todos los actos, contratos, operaciones e información en general, a la que tuviese acceso en virtud de los servicios objeto de esta contratación.

7. Condiciones de confidencialidad

- 7.1. El Contratista deberá firmar ante el Banco un documento de Compromiso de Confidencialidad tanto de las aplicaciones como de los datos, así como de cualquier información propia del Banco que debido a su trabajo, el Contratista o el funcionario conociere.
- 7.2. De requerirse, la salida de información de los sistemas del Banco de Costa Rica se hará bajo permiso expreso del funcionario del Banco encargado, el Contratista deberá efectuar la solicitud por escrito con la respectiva justificación.
- 7.3. De comprobarse su divulgación, parcial o total, el Banco de Costa Rica procederá a realizar las acciones necesarias para que se apliquen las sanciones correspondientes según la Ley.
- 7.4. Si llegase a producirse por cualquier causa imputable al Contratista o sus representantes, empleados, agentes, dependientes, Contratistas o personas a su servicio en general, un uso indebido, abusivo o una revelación de cualquiera de las informaciones a que aquí se ha hecho referencia, sea durante la ejecución del contrato, o con posterioridad a ésta, pero aprovechando las facilidades derivadas del mismo, ésta asume plena responsabilidad frente a Banco y frente a terceros perjudicados, conforme esté previsto en el ordenamiento vigente tanto en el plano Constitucional, civil, patrimonial como penal.

8. Garantía de buen servicio

- 8.1. El Contratista debe realizar la corrección de errores de programación sin costo alguno para el Banco, durante los seis (6) meses naturales siguientes a la aceptación por parte del Banco de los requerimientos y mejoras desarrolladas bajo esta contratación.
- 8.2. Para todos los cambios efectuados en los ambientes de producción, contingencias o pruebas, como parte de acciones preventivas o correctivas, se establecerá una

garantía de buen funcionamiento de seis (6) meses naturales después de aplicado el cambio en el ambiente.

- 8.3. El Banco no pagará costos adicionales por concepto de garantía.
- 8.4. El Contratista deberá garantizar que ofrecerá el servicio de garantía del sistema a través de una persona jurídica con domicilio en Costa Rica. Debe participar en el desarrollo del proyecto, en todos los componentes de la solución, de manera tal que el Banco se garantice que es un interlocutor válido y podrá brindar el servicio requerido, de acuerdo a los alcances establecidos en esta contratación.

9. Procedimiento para escalar problemas

- 9.1. El contacto de primera mano por parte del Contratista en el Banco será el Administrador del Contrato asignado y luego el Gerente de la Oficina responsable en la Gerencia Corporativa de Tecnología. En el caso del Contratista, se daría la misma condición recíproca.

10. Derechos de Auditabilidad

- 10.1. El Banco se reserva el derecho de auditar, en el momento que lo considere necesario u oportuno, el objeto de la contratación, para controlar, mediante registros o bitácoras, las horas consumidas por el proveedor del servicio, de manera que ello se constituya en un importante insumo para darle seguimiento a las labores realizadas y así garantizar y documentar el cumplimiento del objeto contractual.

11. Propiedad intelectual de los servicios prestados

- 11.1. Todo desarrollo, procedimiento y documentación realizados por el Contratista en cumplimiento de sus labores para brindar los servicios de este contrato, serán propiedad intelectual del Banco de Costa Rica y su uso es irrestricto por parte de éste.

12. Criterios de aceptación

12.1. Para el **ITEM I – Desarrollo evolutivo**

- 12.1.1. Cumplimiento a satisfacción del Banco del entregable según el plan de trabajo acordado entre las partes.
- 12.1.2. Pruebas y visto bueno del área que generó la solicitud en el Banco, de acuerdo al requerimiento solicitado.
- 12.1.3. Pruebas y visto bueno del área de Aseguramiento de la Calidad (Q.A) del Banco.
- 12.1.4. Recibido a satisfacción del Banco de la puesta en producción del entregable.

12.2. Para el **ITEM II – Soporte preventivo y correctivo**

- 12.2.1. Aprobación por parte del Banco del servicio recibido por concepto de soporte preventivo, mediante la aceptación del informe mensual correspondiente.
- 12.2.2. Aprobación por parte del Banco del servicio recibido por concepto de soporte correctivo de manera mensual. La aceptación se realizará acorde a los niveles de servicio estipulados en este cartel (Ver Anexo #2).

ANEXO #2

Acuerdo de Niveles de Servicio

13. Para el **ITEM I – Desarrollo evolutivo:**

Descripción SLA	<ul style="list-style-type: none"> El servicio debe ser entregado de acuerdo con las fechas establecidas en el plan de trabajo acordado entre las partes, sin ningún atraso por parte del Contratista. No se acepta como justificación de atrasos en la atención de los planes de trabajo, el hecho de que el Contratista deba atender incidentes en los ambientes de producción. Cada entregable debe cumplir con lo solicitado, de acuerdo a las verificaciones que el Banco establezca. 						
Disponibilidad del servicio	En días hábiles, dentro del horario de oficinas (de 8 am a 5 pm), hasta agotar la cantidad de horas definidas en la contratación.						
Responsabilidades del Contratista	Según lo definido en el punto “Metodología de trabajo”.						
Horario de atención del servicio	<table border="1" data-bbox="639 779 1377 848"> <thead> <tr> <th data-bbox="639 779 980 814">Lunes a Viernes</th> <th data-bbox="980 779 1192 814">Sábados</th> <th data-bbox="1192 779 1377 814">Domingos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="639 814 980 848">8:00 AM a 5:00 PM (*)</td> <td data-bbox="980 814 1192 848">No aplica (*)</td> <td data-bbox="1192 814 1377 848">No aplica (*)</td> </tr> </tbody> </table> <p>* En casos de excepción, cuando hayan actividades que deban ejecutarse en horarios diferentes por la criticidad del servicio, se considerarán horarios extraordinarios de atención, previo acuerdo entre el Banco y el Contratista, sin que esto signifique costos adicionales para el Banco</p>	Lunes a Viernes	Sábados	Domingos	8:00 AM a 5:00 PM (*)	No aplica (*)	No aplica (*)
Lunes a Viernes	Sábados	Domingos					
8:00 AM a 5:00 PM (*)	No aplica (*)	No aplica (*)					
Canales de comunicación para reportar inconsistencias, averías, incidentes, problemas, consultas	El Contratista deberá suministrar el o los números de teléfono, así como el correo electrónico y cualquier otro medio de comunicación disponible para reportar las inconsistencias, averías, incidentes de los requerimientos solicitados, de acuerdo a lo solicitado en el punto “Metodologías de trabajo”.						
Tiempos de atención, respuesta y solución	De acuerdo al plan de trabajo acordado entre el Banco y el Contratista.						
Ubicación geográfica del Contratista	BCR, Oficinas Centrales, 4to piso, o BCR, Oficina de Aranjuez, 2do o 3er piso, o BCR, Edificio de Banca Electrónica, u Oficinas del Contratista.						
Penalización por tiempos de respuesta	Se definen en la cláusula penal.						
Planes de contingencia	El Contratista deberá tener la capacidad de brindar los servicios profesionales para desarrollos evolutivos bajo condiciones de emergencia, ante situaciones no previsibles, que requieran una reducción de tiempo en los plazos de entrega definidos en el plan de trabajo.						
Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y monitoreo)	Indicador: Porcentaje de Entregables Recibidos a Satisfacción y en el Plazo Acordado Los plazos y la calidad se van a evaluar mensualmente por parte del Banco, tanto por los funcionarios involucrados del área funcional como los del área de Tecnologías de la Información.						

	$\text{Meta Esperada} = \left(\frac{\text{Cantidad de Entregables Recibidos a Satisfacción en el Periodo a Evaluar}}{\text{Total de Entregables Definidos para el Periodo a Evaluar}} \right) \times 100$
--	--

14. Para el ITEM II-Soporte Preventivo

Descripción SLA	Soporte preventivo.
Disponibilidad del servicio	7x24, los 365 días del año.
Responsabilidades del Contratista	Según lo definido en el punto “Metodología de trabajo”.
Horario de atención del servicio	7x24, los 365 días del año.
Canales de comunicación para reportar inconsistencias, averías, incidentes, problemas, consultas	El Contratista deberá suministrar el o los números de teléfono, así como el correo electrónico y cualquier otro medio de comunicación disponible para reportar las inconsistencias, averías, incidentes de los requerimientos solicitados, de acuerdo a lo solicitado en el punto “Metodologías de trabajo”.
Tiempos de atención, respuesta y solución	Se define en el Anexo 2 Acuerdo de niveles de servicio.
Ubicación geográfica del Contratista	BCR, Oficinas Centrales, 4to piso, o BCR, Oficina de Aranjuez, 2do o 3er piso.
Penalización por tiempos de respuesta	Se definen en la cláusula penal.
Planes de contingencia	El Contratista deberá tener la capacidad de brindar los servicios profesionales para desarrollos evolutivos bajo condiciones de emergencia, ante situaciones no previsibles, que requieran una reducción de tiempo en los plazos de entrega definidos en el plan de trabajo.

Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y monitoreo)	<p>Indicador: Porcentaje de Entregables y en el Plazo Acordado</p> <p>Los plazos y la calidad se van a evaluar mensualmente por parte del Banco, tanto por los funcionarios involucrados del área funcional como los del área de Tecnologías de la Información.</p> <p>Para el soporte preventivo:</p> $\text{Meta Esperada} = \frac{\text{Cantidad de Entregables Recibidos a Satisfacción en el Periodo a Evaluar}}{\text{Total de Entregables Definidos para el Periodo a Evaluar}} \times 100$
--	--

15. Para el ITEM II-Soporte Correctivo

Nivel de severidad	Descripción	Ejemplo de falla	Tiempo máximo de asignación del técnico	Tiempo máximo para presentar un diagnóstico o resolución del caso	Horario	Plan de contingencia
Severidad 1	Un Incidente mayor que impacta procesos y/o sistemas críticos del Cliente, impidiendo el uso de funciones importantes de la aplicación, o pérdida o corrupción de la data, afectando al Cliente en sus operaciones del día a día, sin procedimientos alternos que permitan evitar el problema.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema se paraliza indefinidamente, causando demoras de más de 5 segundos inaceptables e indefinidas para el servicio al cliente. 2. Cuando exista un rechazo masivo de las transacciones o servicios que brinda el sistema a nuestros clientes. 3. Cuando las transacciones se deniegan o el dueño del producto reporte un volumen importante de transacciones denegadas, un periodo mayor a 1 minuto. 	30 minutos a partir del reporte de incidente (llamada telefónica, correo electrónico o registro en herramienta Web proporcionada por el Contratista para estos efectos). Posteriormente, se registrará el incidente en la herramienta web de reporte de incidencias, o bitácora, o correo electrónico, consignando el tiempo de registro y atención del incidente y las personas involucradas.	1 hora natural, después de asignado el técnico, se deberá entregar una propuesta de solución para solucionar o estabilizar el sistema, y 1 hora natural después deberá entregar un informe de diagnóstico, el cual debe indicar: el origen del problema, las causas y mecanismos de solución utilizados. En el caso de que no se pueda resolver el incidente con la aplicación de la propuesta presentada, se deberá ejecutar el plan de contingencia aprobado por el banco.	24 horas al día, por los 7 días de la semana, durante todo el año. (7x24x365). El soporte debe brindarse en las instalaciones del Banco.	En caso de no resolverse en forma definitiva el incidente en el tiempo estimado de solución indicado en el informe de diagnóstico, se deberá ofrecer una solución contingente que garantice la continuidad del servicio. En este caso se deberá entregar un informe técnico durante las siguientes 24 horas posteriores al reporte del resultado negativo. Dicho informe debe indicar: el origen del problema, las causas del por qué no se solucionó en el tiempo previsto en horas naturales, el plan de trabajo y

		<p>4. Cuando se instalen en producción actualizaciones requeridas, tanto por el banco como por el proveedor, que por alguna circunstancia resulten fallidas.</p> <p>5. Cuando se presente un comportamiento anormal en las transacciones provocado por la falla de algún componente.</p>				<p>mecanismo proyectado para la solución contingente y para la solución definitiva.</p>
<p>Severidad 2</p>	<p>El incidente permite que el cliente pueda seguir con su operación del día a día, pero se tienen efectos colaterales de algún impacto sobre la operación y se tienen procedimientos alternos que permiten evitar el problema.</p>	<p>1. La funcionalidad del sistema no opera de acuerdo con las especificaciones técnicas o existe una pérdida parcial de funcionalidad.</p> <p>2. Incidentes reportados sobre el sistema</p>	<p>2 horas hábiles a partir del reporte de incidente (llamada telefónica, correo electrónico o registro en herramienta Web proporcionada por el Contratista para estos efectos).</p>	<p>1 día hábil</p>	<p>Lunes a Viernes 9:00am a 5:00pm, sin contemplar feriados de ley de Costa Rica.</p> <p>A petición del Banco y en coordinación con el Contratista, podría requerirse que el funcionario</p>	<p>No aplica</p>

		que afectan el servicio al cliente de forma parcial, cuya necesidad no es crítica.			encargado del soporte por parte del Contratista se presente en las instalaciones del Banco para atender dicha incidencia en el plazo indicado.	
Severidad 3	El incidente permite que el Cliente pueda seguir con su operación del día a día y se tienen procedimientos alternos que permitan superar completamente el problema.	<ol style="list-style-type: none"> Situaciones anormales de impacto mínimo sobre el funcionamiento normal. Problemas con algún reporte o proceso no crítico que afecte la rapidez y eficiencia de los procesos del Banco, y/o funciones del sistema. 	4 horas hábiles a partir del reporte de incidente (llamada telefónica, correo electrónico o registro en herramienta Web proporcionada por el Contratista para estos efectos).	4 días hábiles	<p>Lunes a Viernes 9:00am a 5:00pm, sin contemplar feriados de ley de Costa Rica.</p> <p>A petición del Banco y en coordinación con el Contratista, podría requerirse que el funcionario encargado del soporte por parte del Contratista se presente en las instalaciones del Banco para atender dicha incidencia en el plazo indicado.</p>	No aplica
Ambiente desarrollo y pruebas	Cualquier incidente registrado por el ambiente de	Situaciones que afecten de alguna manera a los	4 horas hábiles a partir del reporte de	1 día hábil	Lunes a Viernes 9:00am a 5:00pm, sin	No aplica.

	desarrollo y pruebas.	ambientes.	incidente (llamada telefónica, correo electrónico o registro en herramienta Web proporcionada por el Contratista para estos efectos).		contemplar feriados de ley de Costa Rica. A petición del Banco y en coordinación con el Contratista, podría requerirse que el funcionario encargado del soporte por parte del Contratista se presente en las instalaciones del Banco para atender dicha incidencia en el plazo indicado.	
--	-----------------------	------------	---	--	---	--